

Jaarverslag Cliëntenraad 2018

ijssel land
ziekenhuis

Hier gaat het om u.



1. De Cliëntenraad

- De Cliëntenraad is een onafhankelijk en zelfstandig orgaan dat de belangen van de cliënten binnen het ziekenhuis zo goed mogelijk probeert te behartigen
- Daarom bestaat de Cliëntenraad – net als de patiënten van het ziekenhuis – uit mensen met verschillende achtergronden
- De Cliëntenraad brengt de ervaringen en belangen van cliënten over aan de Raad van Bestuur van het IJsselland Ziekenhuis. Bij de gevraagde en ongevraagde adviezen die de Cliëntenraad uitbrengt aan de Raad van Bestuur bekijkt de Cliëntenraad deze altijd vanuit het perspectief van de patiënt
- Het kader waarin de Cliëntenraad zijn adviezen kan geven staat weergegeven in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ)

2. Missie Cliëntenraad

- De Cliëntenraad heeft als doelstelling:

de patiënt centraal



- Hij heeft deze doelstelling vertaald in de missie:

“Om de beleving en het welbevinden van de patiënt blijvend te verbeteren, willen we de organisatie stimuleren om de hierop gerichte activiteiten daadwerkelijk in de organisatie te verankeren”

3. Speerpunten 2018

- Een senior vriendelijk ziekenhuis
- Een gastvrij ziekenhuis
- De relatie met de eerstelijnszorg, met name huisartsen
- De veiligheid rondom de medicatieverstrekking tijdens het ziekenhuisverblijf en bij ontslag
- Wachttijden op de polikliniek
- Het op langere termijn kunnen maken van een afspraak op de polikliniek
- Hoofdbehandelaarschap in de kliniek, wie is het eerste aanspreekpunt voor de patiënt
- Patiëntenportaal



4. Samenstelling Cliëntenraad ultimo 2018



Van links naar rechts
staand: Peter Pauli, Pierre Winkelman, Thomas Linsmayer, Mariëtte Swinkels,
zittend: Sylvia van den Adel (ambtelijk secretaris), Ans Kerklaan, Marja de Koning en Jos Wiegman (voorzitter)

Begin 2018 heeft Pierre Winkelman zitting genomen in de CR als opvolger van Esmeralda Schrijver.

De CR is verheugd dat Marja de Koning en Mariëtte Swinkels beiden een 2^e termijn hebben aanvaard.

4.1 Samenstelling Ouderen Adviescommissie

mw. Alien van der Eijk

mw. Anneke Huising

mw. Floor Vogelsang

mw. Hannie van Bokkum

mw. Marry van Harten

dhr. Alle Wielenga

dhr. Frits Schiebaan

mw. Ank van Splunder

mw. Bep Kalkman-Split

mw. H. Schellekens-Lansink

mw. Haya Goutier

mw. Wil Volk

dhr. Cor van Daalen

dhr. Peter Schurink

Sinds 1 mei 2014 functioneert de Ouderenadviescommissie (OAC).

De commissie adviseert de cliëntenraad over het ouderenbeleid van het IJsselland Ziekenhuis.

4.2 Activiteiten Ouderen Adviescommissie

Onderwerpen die o.a. zijn besproken:

- Toekomst van de OAC
 - › panels/belrondes/reageren op stellingen
- Ervaringen vernieuwde afsprakenkaart (patiëntenvoorlichting) / kijksluiter
- Het DNA project en de 9 klantbeloften
- Presentatie door C. Veen, geriater “wat is er gaande in de ouderenzorg?”
 - › coördinatie van zorg en 1 aanspreekpunt – case manager
 - › projecten zoals familieparticipatie / zorgpaden (screening kwetsbare ouderen) / netwerkzorg / shared decision making
 - › scholing ziekenhuis breed



5. Werkwijze Cliëntenraad

interne contacten

Vergaderingen

- 11 keer met de leden van de Cliëntenraad
- 4 keer een overlegvergadering met de Raad van Bestuur
- 4 keer een agenda overleg (voorzitters en secretarissen Raad van Bestuur en Cliëntenraad)
- 2 keer met de Raad van Toezicht
- 4 keer met de Ouderen Adviescommissie van de Cliëntenraad
- 2 keer met de Ondernemingsraad (personeel – patiënt)
- 4 keer met de Verpleegkundige Adviesraad (verpleegkundige – patiënt)
- 10 keer deelname in de Commissie Ouderenzorg van het IJsselland Ziekenhuis
- 5 keer deelname in de werkgroep VIPP - Versnellingsprogramma Informatie-uitwisseling Patiënt en Professional: de patiënt meer inzicht in zijn eigen zorg
- 1 keer bijeenkomst Strategieteam – Visie en Strategie IJsselland Ziekenhuis 2019-2024



5.1 Werkwijze Cliëntenraad

interne contacten

Overleggen

- L. Boesten, hoofd AKL (incl. prikpoli)
- K. Garnier, Spoed Eisende Hulp
- I. Keusters, Hoofd klinische zorg
- S. Koopman, Zorgprogramma manager
- C. Veen, Geriater
- A. van Wijk, voortgang samenwerking Erasmus medisch Centrum / Havenziekenhuis
- H. Bouts, faciliteiten voor de patiënt, renovatie
- S. Berger, projectleider HIX
- K. Dekker, patiëntenvoorlichting
- P. Panis, klachten
- H. de Haan en W. der Weduwe, Onafhankelijke Klachten Commissie
- C. Schouten en A. Vurens, patiëntveiligheid en kwaliteit
- M. Vriendts, milieubeleid

5.2 Werkwijze Cliëntenraad

externe contacten

Overleggen

- Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
- Voorzitter van het Nederlands Instituut voor Accreditatie in de Zorg
NIAZ ontwikkelt kwaliteitsnormen en toetst zorginstellingen hierop

Bijeenkomsten

- VIPP thema bijeenkomst van de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen

VIPP is een implementatieprogramma waardoor ziekenhuizen, revalidatiecentra etc. in drie jaar extra stappen kunnen zetten om de patiënt toegang te geven tot de eigen medische gegevens. Digitale toegang, dus via internet.



5.3 Werkwijze Cliëntenraad

contact met de achterban

- **Website IJsselland Ziekenhuis**
- **In de patiënten wachtruimtes en bij patiëntenvoorlichting:**
 - > poster Cliëntenraad
 - > brochures Cliëntenraad
 - > antwoordkaart Cliëntenraad
- **Actief deelnemen aan diverse patiënten enquêtes**
- **Cliëntenraad rondes door het ziekenhuis**
- **Deelname activiteiten ziekenhuis**
 - > open dag, patiëntenvoorlichtingsavonden
 - > spiegelgesprek
 - > presentatie resultaten patiënten enquête
- **IJsselland Magazine**



6. Aandachtspunten Cliëntenraad

- **Patiënten ervaringen**

- > analyseren van de poli/klinische enquête uitkomsten, wat ervaart een patiënt als deze het ziekenhuis binnen komt?
- > bespreken van klachten aan de hand van jaarverslagen e.a. informatie
- > patiënttevredenheid

- **Kwaliteit en veiligheid van zorg**

- > beschikbaarheid artsen en medewerkers
- > medicatiefouten
- > analyseren van de VIM uitkomsten aangegeven door patiënten en werknemers
- > toezien op privacy van de patiënt, polibezoek, zorgafdelingen, EPD

6.1 Aandachtspunten Cliëntenraad

- **Gastvrijheid**

- > bejegening
- > actief deelnemen aan het bouwdoos met speciale aandacht voor een patiëntvriendelijke inrichting
- > oog hebben voor de ontvangst, begeleiding en opvang van patiënten en bezoekers
- > beschikbaarheid van faciliteiten als voeding, het patiënten/bezoekers restaurant

- **Toegankelijkheid van het gebouw**

- > bewegwijzering, parkeren, bereikbaarheid

- **Toegankelijkheid van informatie**

- > leesbaarheid en beschikbaarheid van folders en overige informatie, incl. de informatie tijdens een ziekenhuisbezoek

- **Patiënten logistiek**

- > toegangstijden , wachttijden op de polikliniek



7. Gastvrijheid

De Cliëntenraad heeft een eigen notitie opgesteld met daarin aanbevelingen voor het ziekenhuis om de gastvrijheid te vergroten. **Zorg is meer dan (beter) gemaakt worden!**

Hierbij heeft de Cliëntenraad gekeken naar de volgende onderwerpen en aanbevelingen opgesteld.

Facilitair	Sfeer
Verkeersgebied & Parkeren	Schoonmaak
Bereikbaarheid openbaar vervoer	Voedingsconcept
Bewegwijzering	Audiomiddelen rond het bed
Rolstoelen	
Ontvangst	Patiënteninformatie
Centrale hal	Spreekkamer gesprek
Gastvrouwen	Ontslaggesprek
Wachtruimtes polikliniek nieuwe deel	Folders en geschreven informatie
Wachtruimtes polikliniek oude deel	
Meubilair wachtruimtes	
Afspraken maken Polibezoek	
Opnamebureau	De volledige notitie vindt u op de website www.ysl.nl

7.1 Gastvrijheid

bereikbaarheid

De shuttle bus is een feit!

De Cliëntenraad heeft regelmatig aandacht gevraagd voor de bereikbaarheid van het ziekenhuis en actief bijgedragen aan de introductie van de gratis shuttle service. We zijn er dan ook met recht trots op dat er vanaf januari 2019 een bus gaat rijden om patiënten naar het ziekenhuis te brengen vanaf metrostation Schenkel.

Vrijwilligers

De bus wordt gereden door 21 vrijwilligers.

Alle vrijwilligers zijn getoetst, zodat zij onze patiënten veilig kunnen vervoeren!



8. Uitgebrachte adviezen in 2018

- Huishoudelijke reglement OKC (ongevraagd)
- Ziekenhuisjaarplan "Jaarplan IJsselland Ziekenhuis 2018"
- Kindermishandeling en huiselijk geweld
- Begroting IJsselland Ziekenhuis 2018
- Aanpassing statuten IJsselland Ziekenhuis
- Koffie- en theevoorziening op de polikliniek
- Rookbeleid IJsselland Ziekenhuis
- Twee keer advies over de benoeming van een nieuw lid voor de Onafhankelijke Klachten Commissie
- Jaarrekening 2017
- Patiëntveiligheid beleidsplan 2018 – 2022
- Benoeming lid van de Raad van Toezicht
- Afschaffing keurmerken
- Renovatie OK, Kliniek en Atrium

De Cliëntenraad heeft 14 adviezen uitgebracht aan de Raad van Bestuur, steeds beoordeeld vanuit het patiëntenperspectief.

Contactgegevens Cliëntenraad

Cliëntenraad IJsselland ziekenhuis
T.a.v. mw. S. van den Adel,
ambtelijk secretaris
Postbus 690
2900 AR Capelle aan den IJssel

E: clientsraad@ysl.nl
T: 010-258 5720

ijssel land
ziekenhuis

De Cliëntenraad is steeds op zoek naar ervaringen en suggesties van patiënten en bezoekers.

Wilt u informatie over het lidmaatschap van de Cliëntenraad.

Neem contact met ons op!

